

# Ebaluazioa 2030

Gipuzkoako gizarte-politikan ebaluazio sistemikoa  
sustatzeko oinarriak



## Ebaluazioa 2030

Gipuzkoako gizarte-politikan ebaluazio sistemikoa  
sustatzeko oinarriak



## EDUKIA

Esker onak	5	<b>3. printzipioa.</b> Ebaluazioa ebidentziak sortzera eta kontuak ematera bideratzea	27
Deskargua	5	<b>4. printzipioa.</b> Gizarte-zerbitzuen bizi-kalitatearen ebaluazioa, pertsonalizazioa eta trantsizioa bultzatzea	28
Aitzinsolasa	7	<b>5. printzipioa.</b> Ebaluazioa emaitzetara eta inpaktuetara bideratzea gizarte-zerbitzuen probisioan	28
Sarrera	8		
<b>I. kapitulua</b>		<b>IV. kapitulua</b>	<b>31</b>
<b>Bederatzi ikaskuntza, gizarte-politiketan ebaluazioa sustatzeko</b>	<b>13</b>	<b>Azkenik, laugarren kapituluak hamabi gomendio ematen ditu gizarte-politiketan ebaluazioa sustatzeko.</b>	<b>31</b>
<b>1. IKASKUNTZA.</b> Zerbitzuak ematen dituzten zentro eta erakundeen kalitatea askatasunez eta gardentasunez aukeratzea	13	<b>1. gomendioa.</b> Arretaren, zainketen eta laguntzen eredu integral bat adostea gizarte-politiketan	31
<b>2. IKASKUNTZA.</b> Ex ante erregulaziotik ex post ebaluaziora	13	<b>2. gomendioa.</b> Gizarte-politiketan ebaluazio-agenda bat diseinatzea eta garatzea	31
<b>3. IKASKUNTZA.</b> Ebaluazioa sistema integratu gisa ulertuta (funtzioak, eragileak eta erabiltzaileak)	14	<b>3. gomendioa.</b> Gizarte-politiketan ebaluazioa garatzeko agentzia bat diseinatzea eta abian jartzea	32
<b>4. IKASKUNTZA.</b> Autonomia ebaluatzen eta kudeatzeko agentzien independentzia funtzionala	14	<b>4. gomendioa.</b> Kalitate-estandarrak diseinatzea eta baliozkotzea, ebaluazio integrala garatzeko	32
<b>5. IKASKUNTZA.</b> Bizi-kalitatea eta ongizatea kalitatearen ebaluazioaren paradigma gisa	14	<b>5. gomendioa.</b> Ebaluazio integratuko prozesuak ezartzeko gidak, gidalerroak eta eskuliburuak prestatzea	32
<b>6. IKASKUNTZA.</b> Sareko ebaluaziorantz (eragileak) eta ebaluazio parte-hartzailearentz (erabiltzaileak)	14	<b>6. gomendioa.</b> Gizarte-politikak ebaluatzen prestakuntza-programak diseinatzea eta abian jartzea	32
<b>7. IKASKUNTZA.</b> Kalitate-estandarrak, ebidentzia eta arriskuak kalitatearen kudeaketan	15	<b>7. gomendioa.</b> Ebaluazio-sare bat diseinatzea eta abian jartzea (profesionalak eta erabiltzaileak)	33
<b>8. IKASKUNTZA.</b> Langileen kualifikazioa, motibazioa eta profesionalen inplikazioa	15	<b>8. gomendioa.</b> Gizarte-zerbitzuak ebaluatzen prozesuak ezartzea (zentroak, erakundeak eta etxeak)	33
<b>9. IKASKUNTZA.</b> Lurraldeko gizarte-politiken ebaluazioa	15	<b>9. gomendioa.</b> Ebaluazio integralen prozesuei eta emaitzei buruzko estatistikak eta adierazleak garatzea	33
<b>II. kapitulua</b>		<b>10. gomendioa.</b> Ebaluazio integratua gizarte-zerbitzuen ikuskapen-, ituntze- eta kontratazio-zerbitzuekin koordinatzea	33
<b>Gizarte Politiketako Ebaluazio Agenda baterako oinarritzko bederatzi akordio</b>	<b>19</b>	<b>11. gomendioa.</b> Komunikazioko eta ebaluazio-emaitzen kontuak emateko estrategia bat garatzea	34
<b>1. AKORDIOA.</b> Zertarako ebaluatu	19	<b>12. gomendioa.</b> Gizarte-politikak ebaluatzen nazioarteko sare bat garatzea	34
<b>2. AKORDIOA.</b> Zer ebaluatu	19		
<b>3. AKORDIOA.</b> Nork ebaluatzen duen	20		
<b>4. AKORDIOA.</b> Nor ebaluatu	21		
<b>5. AKORDIOA.</b> Nola ebaluatu	21		
<b>6. AKORDIOA.</b> Noiz ebaluatu	22		
<b>7. AKORDIOA.</b> Non ebaluatu	22		
<b>8. AKORDIOA.</b> Zer metodologia erabili ebaluatzen	23		
<b>9. AKORDIOA.</b> Zer zerbitzu ebaluatzen	23		
<b>III. kapitulua</b>			
<b>Ebaluazioaren bost printzipio gidari gizarte-politiketan</b>	<b>27</b>		
<b>1. printzipioa.</b> Gizarte-zerbitzuen kalitatea bermatzea erantzukizun publiko bat da	27		
<b>2. printzipioa.</b> Irizpidearen independentzia eta autonomia bermatzea ebaluazioaren kudeaketan	27		



## ESKER ONAK

Dokumentu hau, «Ebaluazioa 2030: Ebaluazioa Gipuzkoako gizarte-politikan. Printzipio gidariak eta gomendioak», erakunde eta pertsona hauen lankidetzari eta konpromisoari esker egin da.

### Markel Olano

Diputatu Nagusia  
Gipuzkoako Foru Aldundia

### Maite Peña

Gizarte Politiketako Departamentuko foru diputatua  
Gipuzkoako Foru Aldundia

### Xanti Moriones

Coordinación del Monitor de Transiciones  
Departamento de Políticas Sociales  
Diputación Foral de Gipuzkoa

### Javier Castro-Spila

Eztabaida taldearen koordinazioa: Ongizate estatuaren etorkizunak Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a

### Joseba Zalakain

Ikerketaren koordinazioa  
SIIS (Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua)

### Alfonso Lara

Nazioarteko benchmarkingaren koordinazioa  
ESN (European Social Network)

## Deliberazio-taldeko parte-hartzaileak: Ongizate Estatuaren Etorkizunak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a).

Agote, Garikoitz  
Alfonso, Carlos  
Amunarriz, Gerardo  
Arrieta, Félix  
Arzelus, Ander  
Aulestia, Koldo  
Basagoitia, Elena  
Benedicto, Zorione

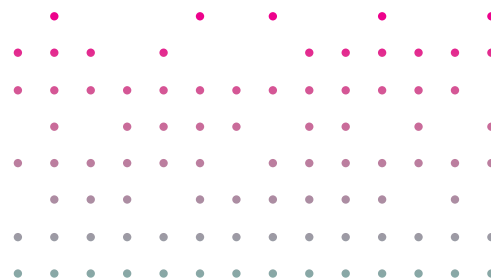
Castro-Spila, Javier  
Etxebarria, Bakarne  
Etxebarria, Igone  
Florez, Julian  
Gago, Josu  
González de Heredia, Arantxa  
Jiménez Zabaleta, Amaia  
Heredia, Toni

Kortabitarte, Iñigo  
Leturia, Patxi  
Malkorra, Mikel  
Martínez-Sans, Adriana  
Moriones, Xanti  
Muñoz, María  
Rodrigo, Txaro  
Rodríguez-Anabitarte, Aitor

San Román, Aitziber  
San Sebastián, Rakek  
Sancho, Javi  
Uson, Iker  
Zalakain, Joseba  
Zapiain, Ander  
Zulaika, Andoni  
Zurutza, Sebastián

## Deskargua

Dokumentu honek 2022-2023 aldian Deliberazio Taldeak egindako lanaren ondorioak eskaintzen ditu: Ongizate Estatuaren Etorkizunak, Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a. Gizarte-politikan ebaluazioa bultzatzeko dokumentu honetan ematen diren gomendioek ez dute nahitaez adierazten Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta Think Tank-a osatzen duten pertsonen ikuspegia eta jarrera.



## ETORKIZUNA ERAIKIZ THINK TANKA

### Deliberazio taldea: Ongizate Estatuaren Etorkizunak

Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a Gipuzkoako Foru Aldundiak Gipuzkoako Lurralde Historikoaren etorkizunari heltzeko bultzatzen duen deliberazio eta esperimentazio espazio bat da. Ikerketa-ekintza metodologian oinarritzen da, eta hainbat lurralde eragilek osatzen dute, gaur egungo erronkei buruz hausnartzeko eta etorkizunerako politika publikoko gomendioak emateko. Think Tank-a lau eztabaida taldetan antolatuta dago, ardatz tematikoen arabera:

- a] etorkizuneko ekonomia eta enplegua,
- b] klima-aldaketa eta ekonomia berdea,
- c] ongizate estatuaren etorkizuna, eta
- d] kultura politiko berria.

**Eztabaida taldea: Ongizate Estatuaren Etorkizunak**  
Gipuzkoako hirugarren sektoreko erakundeek, enpresek, unibertsitateek eta administrazio publikoek osatzen dute. Haren helburu nagusia da aztertzea Gipuzkoako Lurralde Historikoko gizarte politikari eta gizarte zerbitzuei erronka sozialek planteatzen dizkieten etorkizuneko baldintzak (indarguneak eta ahulgunea eta alternatibak (prospektiba eta aurrea hartzea). Think Tank-aren eginkizun nagusia da arazo sozialen ikuspegi integral bat sustatzea eta gomendioak ematea gizarte politikek Gipuzkoako gizarteari eskaintzen dizkieten arreta, zaintza eta laguntza ereduaren trantsiziorako.

*Lehen zikloa (2020-2021): Trantsizioko Gizarte Politikak sortzea eta diseinatzea*

**Lehen zikloaren helburuak:** Lehen zikloa hauetan oinarritzen da: COVID-19aren egoerari buruzko balantzea egitean; Gipuzkoan bazterketa sozialeko egoeran, hauskortasun egoeran eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen arretaren, zaintzaren eta laguntzaren etorkizunari buruzko eztabaidan; eraldaketa eta berrikuntzaren palankak esploratzean; eta arreta, zaintza eta laguntza ereduaren trantsizioa sustatzeko gizarte politikako gomendioak ematean.

### Produktuak:

- a] Liburu Zuria (2021): Gipuzkoa 2030: Arretaren eta zaintzen etorkizuna Gizarte Politiketan,
- b] Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gida (2021).

*Bigarren zikloa (2022-2023): Trantsizioko Gizarte Politikak ebaluazioa*

**Bigarren zikloaren helburuak:** Think Tank-en bigarren zikloa trantsizioko gizarte politikak ebaluazioan oinarritu da. Hala, Think Tank-aren jarduerak hiru ekintza nagusitan oinarrituta garatu dira:

- a] Trantsizioen monitoreo diseinatzea, baliozkotzea eta aplikatzea, Liburu Zuriaren (2020 gomendioen jarraipena egiteko);
- b] Benetako erabiltzaileekin gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazle-sistema bat diseinatzea eta testatzea;
- c] Gizarte politiketan agenda/ebaluazio agentzia bat sustatzeko oinarriak proposatzea;
- d] Gobernantza onaren kode bat diseinatzea, Think Tank-aren eta Gizarte Politiketako Departamentuaren arteko harremanak ezartzen dituen.

### Produktuak:

- a] Liburu Zuria (2023): Trantsizioko Gizarte Politikak monitorizazioa;
- b] Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Adierazleen Gida,
- c] Gobernantza Onaren Kodea,
- d] 2030eko ebaluazioa: Gipuzkoako gizarte politiketan ebaluazio sistemikoa egiteko oinarriak.

## AITZINSOLASA

### Ebaluazioarekiko konpromisoa

#### Berrikuntza gizarte politiketan

2021ean, Ongizate Estatuaren Etorkizunei buruzko Deliberazio Taldeak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a), urtebeteko deliberazioa egin ondoren, Liburu Zuria (2021) egin zuen: «Gipuzkoa 2030: Arretaren eta zainketen etorkizuna Gizarte Politiketan». Liburu Zuri horretan Gipuzkoako kohesio sozialaren etorkizunerako gizarte politikako hainbat gomendio egin ziren.

2021ean, Gizarte Politiketako Departamentuak (GFA) «Gipuzkoa 2030 Agenda: Trantsizioko Gizarte Politikak» diseinatu zuen. Bertan, Liburu Zurian (2021) jasotako gomendioak operazionalizatzen dira, hartara Gipuzkoako gizarte zerbitzuetan trantsizioa sustatzeko, arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduan.

#### Zaintza-ereduaren trantsizioko estrategiak

Liburu Zuriak (2021) eta Gipuzkoa 2030 Agendak (2021) bultzatzen dituzten Trantsizioko Gizarte Politikak lau estrategia konbinatutan oinarrituta garatzen dira:

- a] Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzea, hau da, arreta, zaintza- eta laguntza-eredu berri bat bultzatzea, zerbitzuetan zentratuta egotetik pertsonetan zentratuta egotera igarotzen dena.
- b] Gobernantza kolaboratiboa, hau da, gizarte politikak diseinatzeko eta ebaluatzeko lankidetzak-espazioak diseinatzea eta kudeatzea. Gune horiek hauek osatzen dituzte: erakunde publikoek (administrazio publikoko teknikariak), askotariko erakundeek (profesionalaeta erabiltzaileek/familiek (gizarte zerbitzuen onuradunak).
- c] Esperimentazio soziala, hau da, gizarte zerbitzuen pertsonalizazioak bideratutako arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduaren trantsizioari buruz dokumentatzen, informatzen eta ebidentzia sortzen duten proiektu esperimentalak bultzatzea eta finantzatzea.
- d] Ebaluazio sistemikoa, hau da, Gipuzkoan zainketak ebaluatzeko agenda/agentzia bat garatzea, zentro, erakunde hornitzaile eta etxeko zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatze sistemak ezartzeko.

#### Ebaluazio sistemikoa

2022an, Gizarte Politiketako Departamentuak transakzioen monitorea diseinatu eta abiarazi zuen. Monitoreak Liburu Zuriko (2021) gomendioak eta Gipuzkoa 2030 Agendako (2021) jarduerak lotzen dituen harreman-matrizea ezarri zuen. Monitoreak trantsizio-adierazleak garatzen ditu, trantsizioko gizarte politikak ezartzean gizarte zerbitzuetan arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduaren aldaketa zer mailatan bultzatzen ari den balioesteko (Gipuzkoa 2030 Agenda).

Monitorizazio-prozesuen osagarri, Ongizate Estatuaren Etorkizunei buruzko Deliberazio Taldeak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a) Gipuzkoako gizarte zerbitzuetan ebaluazio sistemikoa bultzatzeari buruz eztabaidatu du.

Dokumentu honek eztabaida horiek laburbiltzen ditu, eta hainbat gomendio ematen ditu Gipuzkoako gizarte-politiketan agenda/ebaluazio-agentzia bat garatzeko. Horrela, proposamen horien helburua trantsizioen funtsezko lau dimentsioetako bat operazionalizatzea da, hots, gizarte zerbitzuen ebaluazio sistemikoa sustatzea.

#### Maite Peña

Gizarte Politiketako Departamentuko foru diputatua  
Gipuzkoako Foru Aldundia



## SARRERA

### Ebaluazioari eta trantsizioko gizarte politikei buruz

#### Dokumentu honen helburuak

Dokumentu honen helburua Gipuzkoako Lurralde Historikoko gizarte zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko eredu bat diseinatzeko oinarriak eskaintzea da. Gomendio horiek, Etorkizuna Eraikiza Think Tank-eko Deliberazio Taldeak egindakoak, egiteko, gizarte zerbitzuak ebaluatzeko eredu eta tresnen mapaketa bat egin da, Europako ebaluazio-zentroetan bisitak ezarri dira (benchmarking) eta gizarte zerbitzuen kalitatearen ebaluazioa sustatzeko politika-gomendioak ezarri dira.

Gizarte politiketan ebaluazio-agenda/-agentzia bat bultzatzea lau ardatz nagusitan laburbil daiteke:

- a] **Ebaluatzea, hobetzeko (kalitatea).** Kalitatearen ebaluazioa eta egiaztapena bultzatzearekin lotutako lehen helburua da erabiltzaileei emandako arretaren kalitatearen hobekuntza bideratzea eta sustatzea. Lehen dimentsio honetan, ebaluazioak zentro eta erakunde hornitzaileen kalitatearen etengabeko hobekuntza bideratzeko zentzu estrategikoa du.
  - a] **Ebaluatzea, informatzeko (gardentasuna).** Kalitatearen ebaluazioa eta egiaztapena bultzatzearekin lotutako bigarren helburua da ebaluazioaren eta egiaztapenaren emaitzei buruzko informazioa ematea. Bigarren dimentsio honetan, ebaluazioak zentzu estrategikoa du: zentro, erakunde hornitzaile eta etxeko zerbitzuen kalitateari eta egiaztapenari buruzko emaitzak jakinaraztea, administrazio publikoari, erakundeei/udalei eta erabiltzaileei/familiei horien kalitateari buruzko informazioa emateko.
  - a] **Ebaluatzea, agerian uzteko (ebidentzian oinarritutako politikak).** Kalitatearen ebaluazioa eta egiaztapena bultzatzearekin lotutako hirugarren helburua ebidentzia sortzea errazten duten metodologiak (kuantitatiboak, kualitatiboak eta parte-hartzailea abian jartzea da. Hirugarren dimentsio honetan, ebaluazioak zentzu estrategikoa du: ebidentzia sortzea erabakiak hartzeko eta informazio kontrastatuan oinarritutako gizarte politikak diseinatzeko.
- a] **Ebaluatzea, eraldatzeko (trantsizioak bultzatzea).** Kalitatearen ebaluazioa eta egiaztapena bultzatzearekin lotutako lau helburua zainketa-ereduaren trantsizioa dokumentatzea da. Laugarren dimentsio horretan, gizarte zerbitzuen pertsonalizazio-mailaren ebaluazioak aukera emango du zaintza-eredu berriaren garapenean egindako aurrerapena dokumentatzeko; izan ere, eredu hori, pixkanaka, zerbitzuetan zentratuta egotetik pertsonetan zentratuta egotera igarotzen da.

#### Dokumentua egiteko helburuak eta metodologia

##### HELBURUAK

- O.1.. Nazioarteko testuinguruan gizarte zerbitzuen eremuan emandako kalitatea ebaluatzeko sistemen oinarri kontzeptualak, praktikoak eta antolakuntzakoak aztertzea, esperientzia garrantzitsuenen mapaketaren bidez, eta zentro horiekin lankidetzako eta sareko laneko harreman-esparru bat ezartzea.
- O.2.. Gipuzkoako Lurralde Historikoaren testuingurua balioestea, arretaren kalitatea egiaztatzea, ikuskatzeko eta ebaluatzeko prozedurei dagokienez, eta, horretarako, egungo egoeraren indarguneak eta ahuleziak aztertzea, bai eta gizarte zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko prozesuen euskarri diren datuen premiak, itzaropenak eta eskuragarritasuna ere.
- O.3.. Nazioarteko benchmarking-prozesu bat ezartzea, gizarte zerbitzuen kalitatearen ebaluazioaren arloko nazioarteko esperientziak ezagutzeko eta horietatik ikasteko, Europa mailako zentro espezializatuekin eta topaketa-erakunde espezializatuekin kontaktu-sareak sortuz.
- O.4.. Ongizate estatuaren etorkizunei buruzko deliberazio-taldean (Etorkizuna Eraikiz Think Tank) gizarte zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko nazioarteko eredu inguruko eztabaida kontrastatzea eta dinamizatzea

O.5.. Gizarte zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko gomendioak eskaintzea, etorkizunean agenda bat eta ebaluazio-mekanismoak garatzeko.

## METODOLOGIA

### *1. fasea. Gizarte zerbitzuak kudeatzeko eta ebaluatzeko ereduak eta esperientziak mapatzea*

- 1.1. Gizarte zerbitzuen kudeaketako eta ebaluazioko ereduak eta esperientziak buruzko literatura grisa berrikustea
- 1.2. Europar gizarte zerbitzuak ziurtatu, ikuskatu eta ebaluatzeko erakunde eta zentro publikoak identifikatzea (Eskozia, Ingalaterra, Irlanda, Alemania, Frantzia, Kanada eta Holanda)
- 1.3. Gizarte zerbitzuen ebaluazio-ereduei buruzko aurkikuntzak mugaz gaindiko mintegi batean eztabaidatzea (Akitania, Nafarroa, Euskadi), ereduak, tresnak eta emaitzak egiaztatzea.

### *2. fasea. Ikaskuntza-bidaia bat egitea (benchmarking) gizarte zerbitzuak ebaluatzeko Europako zentroetara*

- 2.1. Europako ebaluazio-zentroak eta -agenciak hautatzea (Care Inspectorate Eskozian, eta IVO Socialtyrelsen Suedian) bisitatzea
- 2.2. Hautatutako zentroetara ikasketa-bisita koordinatzea, antolatzea eta egitea. Eztabaida-astekariak egitea eta ikasitako lezioak identifikatzea. Ikaskuntzen sistematizazioa.
- 2.3. Think Tank-en barruan eztabaidatzea bisitetatik eskuratutako ikaskuntzak, eta ikasitakoa sistematizatzea.

### *3. fasea. Beste esperientzia batzuetatik ikasteko nazioarteko mintegi bat egitea*

- 3.1. Fasean identifikatutako ebaluazio-zentroak eta -agenciak hautatzea.
- 3.2. Nazioarteko mintegia gonbidatu eta antolatzea, honako erakunde hauekiko ordezkariekin: Goi Mailako Osasun Agintaritza (Frantzia), Informazioaren eta Osasun Kalitatearen Agintaritza (Irlanda), Quebecoko Gobernua (Kanada), Quebecoko Osasun eta Gizarte Zerbitzuen Bikaintasuneko Institutu Nazionala, Amsterdameko Unibertsitatea, Ingalaterrako London School of Economics eta Vienako European Centre for Social Welfare Policy and Research (ESSWR).
- 3.3. Think Tanken barruan nazioarteko mintegian lortutako ikaskuntzak eztabaidatzea eta ikasitakoa sistematizatzea.

### *4. fasea. Eskuratutako ikaskuntzak sistematizatzea eta gomendioak egitea*

- 4.1. Txosten batean sistematizatzea nazioarteko esperientzien eta egindako ikaskuntzen ezaugarriak.
- 4.2. Emaitza horiek think tank-ean eztabaidatzea, Gipuzkoako Lurralde Historikoko gizarte politiketan eta gizarte zerbitzuetan ebaluazioa sustatzeko gomendio batzuk baliozkotzeko.
- 4.3. Txosten bat egitea Gipuzkoako eredu bat garatzeko gomendioak zabaltzeko, hartara gizarte zerbitzuak ebaluatzeko.

## Dokumentu honen xede-taldea

Gizarte politiketan eta gizarte zerbitzuetan ebaluazio-eredu bat sustatzeko gomendioen dokumentu hau bideratuta dago Gipuzkoako Lurralde Historikoan arretaren eta zainketen eraginpeko pertsona eta kolektiboek parte har dezaten arreta, zaintza eta laguntza ebaluatzeko prozesuetan. Dokumentu honen xede-taldeen artean, honako hauek aipa daitezke:

- Beren bizi-kalitatea hobetzeko arreta, zaintza eta laguntza behar duten erabiltzaileak eta haien laguntza-inguruneak (senideak eta hurbilekoak). Horien artean, honako hauek nabarmentzen dira: haurtzaroan eta nerabezaroan ardaizten diren gizarte baliabideekin lotura duten pertsonak, bazterketa sozialeko egoeran daudenak, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak, eta pertsona ahulak eta mendekotasun-maila desberdinak dituztenak (mendekotasun fisikoa, intelektuala edo soziala dutenak, hala nola nahi gabeko bakardade-egoeran daudenak).
- Gipuzkoako gizarte politiketara dagokien erakunde-sareko gizarte zerbitzuen pertsona erabakitzaileak, kudeatzaileak eta/edo teknikariak izatea politikaren arduradunak.
- Hainbat motatako zentroetan (egoitzakoak, egunekoak, harrerakoak, etab.), zerbitzu publiko soziosanitarioetan eta hainbat motatako eta helburutako erakundeetan (hirugarren sektorea, enpresak, elkarteak, kooperatibak, etab.) lan egiten duten profesionalak eta kudeatzaileak, jarduera hori behar duten pertsonetara arreta, zaintza eta laguntza eskainiz garatzen dutenak.
- Pertsona ahulei eta mendekoei arreta, zaintza eta laguntza emateko ereduak aldatzeko politikak, programak eta jarduerak sortzen dituztenak diren eta interesa duten ikertzaileak.

## Dokumentuaren egitura

Dokumentua lau kapitulu nagusitan antolatuta dago. Lehen kapituluan, gizarte politiketan ebaluazioa bultzatzeko bederatzi ikaskuntzak deskribatzen dira. Ikaskuntza horiek hauek egitearen ondorio dira: arretaren eta zainketen ebaluazioari buruzko literatura espezializatuaren berrikuspena, bi ebaluazio-agentziaren bisita (benchmarking) eta gizarte-zerbitzuen ebaluazioari buruzko nazioarteko mintegi baten garapena. Bigarren kapituluak gizarte-politiketan Ebaluazio Agenda garatzeko oinarriko bederatzi akordioak aurkezten ditu. Akordio horiek ezartzen dute zertarako ebaluatu, zer ebaluatu, nola ebaluatu, noiz ebaluatu. Hirugarren kapituluak gizarte-politiketako ebaluazioaren bost printzipio gidariak aurkezten ditu. Printzipio horiek estrategikoki antolatzen dute ebaluazio sistemikoaren sustapena gizarte-politiketan. Azkenik, laugarren kapituluak hamabi gomendio ematen ditu gizarte-politiketan ebaluazioa sustatzeko. Gipuzkoako gizarte-zerbitzuen kalitatea, eraginkortasuna eta inpaktua ebaluatzeko agenda/agentzia bat garatzearen inguruan antolatzen dira gomendioak.



# I. KAPITULUA

Bederatzi ikaskuntza,  
gizarte-politikan  
ebaluazioa  
sustatzeko





## I. KAPITULUA

### Bederatzi ikaskuntza, gizarte-politikan ebaluazioa sustatzeko

Kapitulu honetan, nazioarteko esperientziaren ikaskuntza sistematizatuak aurkezten dira, hauek egitearen ondorioz: literatura espezializatua berrikustea; Europako bi ebaluazio-agentziatarara (Eskozia eta Suedia) egindako benchmarking-bisitak; eta Kanada, Frantzia, Austria, Irlanda eta Erresuma Batuko hainbat agentziatarako pertsonen egindako nazioarteko mintegia ebaluazio-ereduak aurkezteko eta eztabaidatzeko.

#### 1. IKASKUNTZA.

##### Zerbitzuak ematen dituzten zentro eta erakundeen kalitatea askatasunez eta gardentasunez aukeratzea

Nazioarteko esperientziaren lehen ikaskuntza erabiltzaileen aukera askearen logikaren garrantziari buruzkoa da, erakunde hornitzaileak hautatzeko eta gizarte-zerbitzuekin lotutako prestazioak zuzenean kontratatuzko. Aukera askeko logika hori Europako herrialde askotan dago, eta, neurri handi batean lotuta dago zerbitzu pribatuak garatzeari (irabazi-asmoeekin eta irabazi-asmorik gabe), araudia garatzeari eta gizarte-zerbitzuak ematen dituzten erakundeen arteko lehiari lotutako kalitatea garatzeari. Hautapen askearen logika horren ondorioz, ebaluazioa funtsezkoa da gizarte-zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeen kalitateari eta eraginkortasunari buruzko gardentasun-gune gisa. Hala, gardentasuna eta kontu-ematea tresna garrantzitsutzat hartzen dira ebaluatutako erakundeek eta gizarte-zerbitzuek lortutako emaitzen lehiaren, ziurtapenaren eta publizitatearen bidez gizarte-zerbitzuen kalitatea sustatzeko. Beste ingurune geografiko, sozial eta instituzional batzuetan garatutako ebaluazio-ereduak hartzeko/egokitzeko garaian izan behar den arretarekin, gizarte-zerbitzuak estaltzeko erakundeak eta prestazioak askatasunez aukeratzeak eta erakunde horien kalitateari eta eraginkortasunari buruzko gardentasuna bultzatzeak kalitatea ebaluatzeko eredu baten funtsezko elementuak izan litezke.

#### 2. IKASKUNTZA.

##### Ex ante erregulaziotik ex post ebaluaziora

Nazioarteko esperientziatik atera daitezkeen bigarren ikaskuntzak adierazten du herrialde aurreratuenetan prozesuen (*ex ante*) erregulazio sakon batetik emaitzen eta eraginaren ebaluazio zehatz batera (*ex post*) igaro gara. *Ex ante* erregulazioan oinarritutako ereduak erakundeek eta zentroek dituzten alderdi estrukturaletan, materialetan eta giza baliabideetan (prozesu-adierazleak) zentratzen dira, eta ikuskapen-prozesuak lehenesten dituzte kalitatearen berme gisa. *Ex post* ebaluazioan oinarritutako ereduak (emaitzen eta eraginaren adierazleak) lehenetsuna ematen diete gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen bizi-kalitateari eta ongizateari, eta kanpo-ebaluazioko prozesuak lehenesten dituzte kalitate-berme gisa. *Ex post* ebaluazioan oinarritutako ereduaren joera hori identifikatzeak irtenbide bat eman diezake gure ingurunean nagusi den erregulazioaren eta ikuskapenaren bidez kalitatearen bermeari buruz ezagutzen diren arazoei.



### 3. IKASKUNTZA.

#### Ebaluazioa sistema integratu gisa ulertuta (funtzioak, eragileak eta erabiltzaileak)

Hirugarren ikaskuntza Europako esperientzietan dauden ebaluazio-ereduen izaera sistemikoari dagokio. Izaera sistemikoak iradokitzen du ebaluazio-ereduek erakundeen egituraketa eta artikulazio maila handia erakusten dutela. Funtzioen eta eragileen artean oso egituratuta dauden ereduak dira. Esperientziek erakusten dutenez, erakunde publikoak arduratzen dira gizarte-zerbitzuak emateaz, bereziki kalitate-, erregulazio-, ikuskapen- eta ebaluazio-estandarrak ezartzeari dagokionez. Erakundeak (publikoak eta pribatuak) gizarte-zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen dira, eta, besteak beste, autoebaluazioa egin, hobekuntza-planak ezarri eta kalitatezko arreta eta zaintzak zaindu behar dituzte. Erabiltzaileek, prestazioen eta gizarte-zerbitzuen hartzailerantz izateaz gain, funtsezko zeregina dute kalitatearen ebaluazioan (jasotako zainketak baloratuz). Profesionalek, mailegu-hartzailerantz operatiboak izateaz gain, gure ingurunean, ebaluazio-funtzioek, -eragileek eta -tresnek, garatuta egon arren, ez dute koordinazio eta integrazio sistemikorik. Ebaluazioa sistema integratu gisa ulertuta, ikaskuntza ona izan daiteke gure ingurunean bultzatzeko.

### 4. IKASKUNTZA. Autonomia ebaluatzen eta kudeatzeko agentzien independentzia funtzionala

Nazioarteko esperientziaren balorazioetik ateratzen den laugarren ikaskuntzak adierazten du ebaluazio-agentziak, sektore publikoak bultzatzen direla, independenteak direla eta autonomiaz kudeatzen direla administrazio publikoarekiko. Irizpide-independentzia nagusitzen da kalitate-estandarrak eta ebaluazioari eta ikuskapenari buruzko erregulazioak definitzeko orduan. Hala ere, esperientzia batzuetan, ebaluazioa eta ikuskapena bereizita daude. Lehenengo kasuan, ezagutzaren kalitatea eta kudeaketa ebaluatzen diren funtzioak dira (ebidentzian oinarritutako politikak diseinatzen). Bigarren kasuan, ikuskaritza- eta erregulazio-funtzioak dira, eta zentroak baimentzeko eta ziurtatzeko ahalmena dute. Bestalde, erakunde profesionalak gaitasunak eta jardun profesionala ziurtatzen diren funtzioak dira, etengabeko prestakuntzarako euskarria eskainiz. Hiru plano horiek (ebaluazioa, ikuskapena eta ziurtapen profesionala) bereizteko aukera funtzio garrantzitsua izan daiteke gure ingurunean ebaluazio-sistema bat sustatzeko.

### 5. IKASKUNTZA.

#### Bizi-kalitatea eta ongizatea kalitatearen ebaluazioaren paradigma gisa

Bosgarren ikaskuntza Europako esperientziaren ebaluazio-ereduetan paradigma-aldaketa bat egiaztatzeari buruzkoa da. Hala, paradigma-aldaketa bat identifikatu daiteke, *kalitatearen kudeaketaren ebaluaziotik urruntzen dena pertsonen bizi-kalitatearen ebaluaziorantz*. Esparru horretan, gizarte-zerbitzuen "pertsonalizazioa" gizarte-zerbitzuen kalitatea ebaluatzen eta eraldatzeko prozesuen ardatz eragile gisa agertzen da. Pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea azpimarratzea bat dator emaitzetara eta inpaktuetara bideratutako *ex post* ebaluazioarekin.

### 6. IKASKUNTZA.

#### Sareko ebaluaziorantz (eragileak) eta ebaluazio parte-hartzailerantz (erabiltzaileak)

Seigarren ikaskuntzak agerian uzten du sareak (eragileak) eta parte hartzeko egiturak (erabiltzaileak) gero eta gehiago indartzen ari direla kalitatea ebaluatzen prozesuetan. Lehenengo arretaren eta zaintzaren kalitatean inplikaturako erakunde guztiek (publikoak eta pribatuak) ebaluazio-estandarrak, -parametroak eta -tresnak adostearen garrantziari buruzkoa da. Bigarrena erabiltzaileen eta familien parte-hartze aktiboa kalitate-estandarren definizioan, ebaluazio-metodologia parte-hartzaileetan (inkestak, elkarrizketak, talde fokalak, etab.) eta kalitatearen balorazioan duen garrantzi gero eta handiagoari buruzkoa da, bizi-kalitatea eta ongizatea ardatz hartuta.

## 7. IKASKUNTZA.

### Kalitate-estandarrek, ebidentzia eta arriskuak kalitatearen kudeaketan

---

Nazioarteko esperientzian sortzen ari den zazpigarren ikaskuntza kalitate-estandarren definizioari dagokio, ebaluazio-prozesu orearen funtsezko pieza gisa. Estandarrek definitzen dute zer den kalitatea, prozesuak eta ebaluazioaren emaitzak orientatzen dituzte, eta zentro eta gizarte-zerbitzuetako adierazleak eta ebaluazio-eskalak egituratzen dituzte. Prozesu horiek guztiak ebidentzia sortzen dute, kalitatea hobetzea bultzatzeko erabakiak hartzeko oinarri zentrala. Nazioarteko esperientzian nabarmentzen den elementu garrantzitsu bat arrisku-adierazleak sartzeta da (praxi txarrekoak), eta horietatik abiatuta ebaluatu eta egiaztatzen dira gizarte-zerbitzuak ematen dituzten erakundeak. Erakundeen arrisku-profila parametro gisa erabiltzen da sektore publikoak eta haren ebaluazio-agentziek ikuskapena, aholkularitza eta kalitate-kontrola egiteko.

## 8. IKASKUNTZA.

### Langileen kualifikazioa, motibazioa eta profesionalen inplikazioa

---

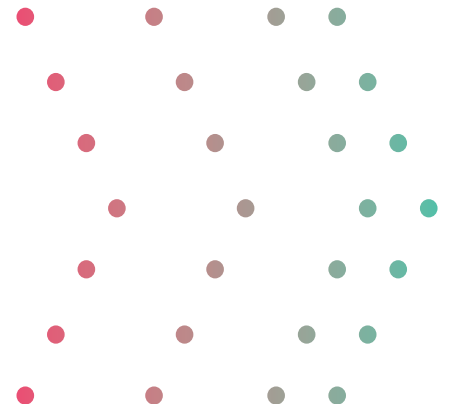
Zortzigarren ikaskuntzak iradokitzen du ebaluazioaren kalitatea eta gizarte-zerbitzuen kalitatea langileen kualifikazioarekin eta zuzkidurarekin lotuta dagoela. Alde batetik, sistema horien eginkizun nagusietako bat da profesionalen praktikak egiaztatzea eta ebaluatzea, eta horrek barne hartzen du etengabeko prestakuntzako programak abian jartzea, arreta zuzeneko profesionalen esperientzia eta kualifikazioa gainbegiratzea eta egiaztatzea. Bestalde, langileen kualifikazioa eta zuzkidura funtsezko beste elementu bat da kalitatea ebaluatzeko prozesuak bideratu eta kudeatzeko. Kalitatea ebaluatzeko prozesuetan profesionalen motibazioa, lidergoa eta inplikazioa funtsezko baldintza da ebaluazioaren kalitatea bermatzeko (erakundeen esku-hartzea).

## 9. IKASKUNTZA.

### Lurraldeko gizarte-politiken ebaluazioa

---

Bederatzigarren ikaskuntzak iradokitzen du nazioarteko esperientzian ebaluazio-ereduen funtzio bat gizarte-zerbitzuen politikak lurralde-mailan ebaluatzean oinarritzen dela. Funtzio hori politika publikoen ebaluazioarekin lotuta dago, eta zerbitzu eta prestazioen funtzionamenduari eta inpaktu erantsiari buruzko ebidentzia lortu nahi du, baita zerbitzuen sarbidean edo funtzionamenduan izan daitezkeen lurralde-desberdintasunei buruzkoa ere.







## **II. KAPITULUA**

Gizarte Politiketako  
Ebaluazio Agenda  
baterako oinarrizko  
bederatzi akordio





## II. KAPITULUA

# Gizarte Politiketako Ebaluazio Agenda baterako oinarrizko bederatzi akordio

Nazioarteko esperientziaren azterketak, benchmarking-bisitak, nazioarteko ebaluazio-mintegiak eta ebaluazioari buruzko Think Tank-eko bost eztabaida-saioek informazioa eta ebidentzia eman dute, eta, horiei esker, sei akordio egin dira gizarte-politikan ebaluazio-agenda bat bultzatzeari buruz.

### 1. AKORDIOA. Zertarako ebaluatu

#### 1.1. Ebaluatu hobetzeko

Etengabeko hobekuntzarako ebaluazioa zentro, erakunde eta etxeetako arretaren eta zaintzaren ebaluazioari buruzko nazioarteko esperientzietan identifikatutako gako nagusietako bat da. Hobekuntzarako ebaluazioak esan nahi du informazioa aztertzeko eta biltzeko prozesu sistematiko batzuk abian jartzen direla, kalitatea hobetzeko planak diseinatu eta monitorizatzeko.

#### 1.2. Ebaluatu ziurtatzeko

Zentro, erakunde eta etxeko zerbitzuen kalitatea ziurtatzea da kalitatea ebaluatzeko prozesuen ardatz nagusietako bat. Ziurtapena ezartzen den parametroek eta estandarrek adostasunez ezartzen dute zer den kalitatea eta nola bermatzen den haren jarraitutasuna eta hobekuntza. Ziurtapenak zentro, erakunde eta zerbitzuen kalitateari buruzko informazio publikoa ematen du, eta erabiltzaileei, gobernuei eta erakundeei erabakiak hartzen laguntzen die.

#### 1.3. Ebaluatu, ebidentzia izateko

Ebidentzia sortzea ebaluazio-prozesuen funtsezko elementu bat da, arreta eta zaintzaren arloan zerk funtzionatzen duen eta zerk ez duen funtzionatzen enpirikoki ezarriz. Ebidentziak sortzeak, politiken diseinuarekin eta formulazioarekin lotzen denean, gizarte-politiken kalitatea eta inpaktua hobetzen ditu. Esperientziak erakusten du beharrezkoa dela politikak formulatzeko espazioak garatzea, ebidentzia politikekin eta etorkizunarekin lotzeko.

### 2. AKORDIOA. Zer ebaluatu

#### 2.1. Pertsonalizazioa ebaluatzea

Gizarte-zerbitzuen pertsonalizazio-maila ebaluatzeak esan nahi du baloratzea eta neurtzea gizarte-zerbitzuak erabiltzaileen eta onuradunen arreta eta zaintza lehentasun eta itxaropenetara egokitzen dituzten prozesuen, protokoloen, metodologiaren eta tresnen inplementazio-maila.

#### 2.2. Kalitatea ebaluatzea

Arretaren eta zaintzen kalitatea ebaluatzeak esan nahi du gizarte-zerbitzuak aurrea hartzen dutela eta erabiltzaileen eta zaintzaileen (familiartekoak edo profesionalak) behar dinamikoetara egokitzen direla. Egokitzen prozesu horrek etengabeko hobekuntza eta etengabeko berrikuntza dakar. Ebaluazioak aukera ematen du hobekuntza-prozesu horiek gidatzeko, gizarte-zerbitzuen indarguneak eta ahuleziak kalitatearen ikuspegitik identifikatuz, baloratuz eta neurtuz.

### 2.3. Efizientzia eta ekitatea ebaluatzea

Gizarte-zerbitzuen kudeaketaren eraginkortasuna ebaluatzea funtsezkoa da politiken eta gizarte-zerbitzuen jarraitutasuna eta iraunkortasuna bermatzeko. Kostu-onura harremanak gizarte-sistemen iraunkortasunarekin lotuta daude, eta ebidentzian oinarritutako politiken diseinua errazten du, gizarte-zerbitzuen eredu jasangarriak sustatzeko. Bestalde, ekitatea ebaluatzeke, jasotako zerbitzuen eskuragarritasunean eta/edo kalitatean desberdintasunak sortzen diren aztertu behar da, bai lurralde-mailan, bai maila indibidualean.

### 2.4. Inpaktua ebaluatzea

Gizarte-zerbitzuen inpaktua ebaluatzeak esan nahi du baloratzea eta neurtzea zer neurri ari den hobetzen gizarte-politiken xede diren pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea, eskubideen subjektu eta zerbitzuen erabiltzaile diren aldetik. Inpaktuaren ebaluazioak metodologia egokiak erabiltzea ez ezik, esan nahi du epe luzera pertsonen bizi-kalitatean eta ongizatean izandako hobekuntzak identifikatzeko luzetarako jarraipen-azterlanak garatzea ere.

### 2.5. Trantsizioko gizarte-politikak ebaluatzea

Gizarte-politikak ebaluatzeak esan nahi du politikek gizarte-bazterkeria murrizteko helburu orokorrean duten osotasuna ebaluatzea, koordinatzeko eta gobernatzeko gaitasuna baloratzea (instituzionala zein soziala), berrikuntza baloratzea eta esku-hartze sozialeko eredu trantsizioa sustatzea, pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeko.

## 3. AKORDIOA. Nork ebaluatzen duen

### 3.1. Ebaluazio Agentzia baten sorrera bultzatzea (erakundeak)

Ebaluazio-agenda bat diseinatzea ez da nahikoa gizarte-politiketan ebaluazioa sustatzeko. Bizialdi osoko arretaren eta zaintzaren kalitatea bermatzeko zentroak, erakundeak eta etxeak ebaluatzea legitimitatea eta lidergo publikoa eskatzen dituen ahalegin bat da.

Nazioarteko esperientziak agerian uzten du ebaluazioa gizarte-politiketan bultzatzeko modurik eraginkorrena Ebaluazio Agentzia bat sortzea dela. Agentziak egitura instituzionalak dira, eta lau elementu nagusi eskaintzen dituzte politikan ebaluazioa bultzatzeko:

- a] Agentziek lidergo publikoa egituratzen dute ebaluazio-prozesuetan. Gizarte-zerbitzuen kalitatearen ebaluazioa erantzukizun publiko bat da.
- b] Agentzia independenteek legitimitate publikoa eskaintzen dute prozesuen, emaitzen eta kalitatearen egiaztapenen gainean. Ebaluazioaren legitimitatea funtsezkoa da aldaketa-prozesuak egituratzeko.
- c] Agentziek ebaluazio-jarraitutasuna eskaintzen dute, eta hori funtsezko baldintza bat da emaitzen serie historikoen kalitatea, konparagarritasuna eta ekoizpena egiaztatzeke.
- d] Agentziek aukera ematen dute gizarte-zerbitzuen eremuko kalitatearen kudeaketari ikusgarritasun handiagoa emateko, bai erabiltzaileen eta erakunde hornitzaileen aurrean, bai herritarren aurrean.

### 3.2. Ebaluazio-eragileen sare bat integratzea (erakundeen nodoak)

Ebaluazio kolaboratiboa honela definitzen da: espazioak, metodologiak eta tresnak sortzea, zainketen kalitatea ebaluatzeke prozesuetan hainbat eragile mota (zentroak, erakundeak, erakundeak) sartzeko ahalbidetzen dutenak. Eragile motak ebaluazio-nodo gisa integratzen dira Ebaluazio Agentzian, eta, horri esker, kalitate-estandarrek, ebaluazio-prozesuak eta eraginaren balorazioa definitu daitezke, antolamendu-dinamiken ikuspegitik.

### 3.3. Adituen sare bat osatzea (profesionalen nodoak)

Parekoen batzordeen araberrako ebaluazioa honela definitzen da: espazioak, metodologiak eta tresnak sortzea, zainketen kalitatea ebaluatzeke prozesuetan adituak eta profesionalak sartzeko ahalbidetzen dutenak. Parekoen batzordeak ebaluazio-nodo gisa sartzeko dira Ebaluazio Agentzian, eta, horri esker, kalitate-estandarrek, ebaluazio-prozesuak eta eraginaren balorazioa definitu daitezke, gizarte-zerbitzuei euskarria ematen dieten praktika profesionalen ikuspegitik.

### 3.4. Erabiltzaileen sare bat osatzea (erabiltzaileen nodoak)

Ebaluazio parte-hartzailea honela definitzen da: espazioak, metodologiak eta tresnak sortzea, erabiltzaileak eta haien familiak zainketen kalitatea ebaluatzeko prozesuetan sartzea ahalbidetzen dutenak. Erabiltzaileak Ebaluazio Agentzian integratzen dira, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen ikuspegitik kalitate-estandarrik, ebaluazio-prozesuak eta inpaktuaren balorazioa definitzeko aukera ematen duen ebaluazio-nodo gisa.

## 4. AKORDIOA. Nor ebaluatu

### 4.1. Arreta eta zainketak ebaluatzea zerbitzu publikoetan eta zentroetan (erakundeak)

Egoitza-zentroen, eguneko zentroen, harrera-zentroen, gizarte-zerbitzuen eta gizarte-programen kalitatea ebaluatzea eta ziurtatzea funtsezko eginkizuna da lurralde-mailako ebaluazio-sistema integratu batean. Gizarte-zerbitzuen sarea ebaluatzea eta ziurtatzea funtsezko pieza bat da arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduaren trantsizioa bultzatzeko.

### 4.2. Erakunde hornitzaileen (erakundeen) arreta eta zaintzak ebaluatzea

Arreta-, zaintza- eta laguntza-zerbitzuak ematen dituzten erakunde publiko/pribatuak (irabazi-asmokoak izan edo ez) kalitatea ebaluatzea eta ziurtatzea, lehendik dauden tresnak eta sistemak integratuz. Zerbitzuen erakunde hornitzaileen kalitatea ebaluatzea eta ziurtatzea gizarte-zerbitzuen kalitatearen zeharkako berme bat da.

### 4.3. Etxeko arreta, zaintzak eta laguntzak ebaluatzea (etxeetan)

Etxeko arreta-, zaintza- eta laguntza-zerbitzuen kalitatea ebaluatzea eta ziurtatzea. Ebaluazioa bi unetan sustatzea:

- Eguneko etxeko zerbitzuen kalitatea ebaluatzea,
- Zainketen tokiko ekosistemak ebaluatzea, tokiko osasun-zerbitzuen, gizarte-zerbitzuen eta zerbitzu komunitarioen koordinazioa egituratzen duen ekimena, hainbat mailatako baliabideak integratuz (udalak, foru aldundiak eta Eusko Jaurlaritza), hainbat eragile konektatuz (enpresak, unibertsitateak, hirugarren

sektoreko erakundeak), pertsona ahulak eta mendekoak etxean artatzeko, zaintzeko eta haiei laguntzeko.

### 4.4. Gizarte-zerbitzuen multzoa ebaluatzea (lehen eta bigarren mailako arreta)

Aurreko horretatik ondorioztatzen da ebaluazio-sistemak arreta jarri behar duela bai lehen mailako arretako zerbitzuetan (udal-eskumenekoak), bai bigarren mailako arretako zerbitzuetan (foru-eskumenekoak). Ekimen honen ardatza ezin da egon administrazioaren maila jakin bati dagozkion zerbitzuen ebaluazioan, gizarte-zerbitzuen sistema osatzen duten zerbitzu guztien ebaluazioan baizik. Horrek foru-administrazioa eta udal-administrazioak ebaluazio-ereduaren diseinuan eta kudeaketan integratzea eskatzen du, eta errazten du.

## 5. AKORDIOA. Nola ebaluatu

### 5.1. Ebaluazio-estandarrik

Nazioarteko esperientziak iradokitzen du kalitate-estandarren definizio adostua dela funtsezko elementua gizarte-zerbitzuetan arretaren eta zaintzaren kalitatea ebaluatzeko prozesuak bultzatzeko. Zer den kalitatea, nola neurtzen den eta nola hobetzen den; horiek dira ebaluazio-prozesuen funtsezko elementuak. Horrela, kalitate-estandarrik definitzea, autoebaluazioa bultzatzea eta kanpo-ebaluazioa ezartzea dira nazioarteko esperientzian kalitatea ebaluatzeko oinarritzko hiru prozesu hedatuak.

### 5.2. Barne-ebaluazioa (autoebaluazioa)

Autoebaluazioa erabakiak hartzeko arretaren kalitateari buruzko hausnarketarako eta barne-azterketarako berariazko prozesu gisa ulertzen da. Barne-komunitateak (zuzendaritza, profesionalak eta erabiltzaileak-familiak) ezagutza aditua du, zentroak/zerbitzuak eskaintzen duen arretaren eta zaintzaren eguneroko kudeaketan eta esperientzian oinarritua. Autoebaluazio-prozesuetan, barne-komunitateak metodologia sistemiko bat du (kuantitatiboa, kualitatiboa eta parte-hartzailea), arretaren ahuleziak, indarguneak eta aukerak baloratzeko eta kalitatea hobetzeko planak diseinatzen. Hobekuntza-plan horien helburua erabiltzaileen bizi-kalitate eta ongizate maila handiagoak bermatzea da.

### 5.3. Kanpo ebaluazioa

Kanpo-ebaluazioa arretaren eta zaintzen kalitateari buruzko gogoeta- eta azterketa-prozesu gisa ulertzen da, iritzi adituan eta gizarte-zerbitzuetatik kanpoko iritzian oinarrituta. Kanpoko ebaluazio-komunitateek esperientzia konparatuan eta beste ingurune batzuetan sortutako ikaskuntzetan oinarritutako ezagutza aditua eskaintzen dute. Kanpo-ebaluazioko prozesuetan, ebaluazio-komunitateak metodologia sistemiko bat du (kuantitatiboa, kualitatiboa eta parte-hartzailea), kalitatearen autoebaluazioaren ondoriozko hobekuntza-planen kalitatea (ezarritako estandarren gainean) eta eraginkortasuna baloratzeko.

## 6. AKORDIOA. Noiz ebaluatu

### 6.1. Gizarte-politikako programen eta ekimenen *ex ante* ebaluazioa

Kalitatearen *ex ante* ebaluazioa funtsezkoa da arretaren eta zaintzaren kalitatea eta eraginkortasuna sustatzen duten programa, proiektu eta jarduketan helburuak, bitartekoak, emaitzak eta espero diren inpaktuak zorrotz ezartzeko.

### 6.2. Gizarte-politikako programen eta ekimenen *tarteko* ebaluazioa

Kalitatearen *tarteko* ebaluazioa funtsezkoa da arretaren eta zaintzaren kalitatea hobetzeko helburuak lortzeko bidean desbideratzeak, arazoak eta oztopoak identifikatzeko. Monitorizazioari lotutako *tarteko* ebaluazioak kontingentzia-planak diseinatzea errazten du, kalitatea hobetzeko programak, proiektuak eta jarduerak gauzatzean gertatzen diren desbideratzeak zuzentzeko.

### 6.3. Gizarte-politikako programen eta ekimenen *ex post* ebaluazioa

Kalitatearen *ex post* ebaluazioa lotuta dago emaitzen ebaluazioari eta kalitatea hobetzeko programa, proiektu eta jardueren inpaktuen ebaluazioari. *Ex post* ebaluazioak jardueren eraginkortasunak (kostu-onura) aukera ematen du erabiltzaileen bizi-kalitatearen eta ongizatearen hobekuntza-maila eta gizarte-politiken eraginkortasuna identifikatzeko.

## 7. AKORDIOA. Non ebaluatu

### 7.1. Gipuzkoako Lurralde Historikoaren mailan ebaluatzea

Euskal erakundeek Gizarte Zerbitzuen deszentralizazioaren alde egindako apustua, eta gizarte-politiken garapen-maila EAEko lurralde bakoitzean. Testuinguru horretan, Gipuzkoako Lurralde Historikoan berriaz oinarritutako ebaluazio-agenda/agentzia bat garatzearen aldeko apustua egin da.

### 7.2. Jarduketak lurraldez gairik ebaluazio-ekimenekin koordinatzea

Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) eta Espainiako Estatuko beste lurralde-eremu batzuetan, gizarte-politikak eta -zerbitzuak ebaluatzeke ekimenak garatzen dira. Testuinguru horretan, gomendagarria da ebaluazio-ekimen horiekin koordinatzeko estrategiak garatzea.

### 7.3. Europako ebaluazio agentzia eta programekin konektatzea

Europar, politikak eta gizarte-zerbitzuak ebaluatzeke hainbat agentzia, programa eta ekimen daude. Testuinguru horretan, gomendagarria da ekimen horiekin konektatzea, haietatik ikasteko eta lankidetzatza-harremanak egituratzeko.

## 8. AKORDIOA. Zer metodologia erabili ebaluatzeko

### 8.1. Metodologia kuantitatiboak

Metodologia kuantitatiboak prozesuak, emaitzak eta inpaktuak kuantifikatzea ahalbidetzen duten tresnak dira, adierazleak diseinatuz eta korrelazio estatistikoak identifikatuz, arretaren eta zaintzen kalitatea hobetzeko kausa-erlazioak esploratzeko. Horrez gain, metodologia kuantitatiboek aukera ematen dute serie estatistikoak egiteko, jarraipena egiteko eta gizarte-zerbitzuen kalitatearen alderagarritasuna errazteko. Azken hilabeteetan egindako becnhmarking lanari esker, egiaztatu ahal izan da eskala, estatistika eta adierazle ugari daudela, arretaren kalitatea modu komun eta harmonizatuan neurtzeko erabilgarriak, kontzeptu- eta antolaketa-oinarri komun gainean.

### 8.2. Metodologia kualitatiboak

Metodologia kualitatiboak kalitatea hobetzeko prozesuek ikuspegi holistiko batetik nola funtzionatzen duten ulertzea ahalbidetzen duten tresnak dira (kausa-efektu erlazioak ezarri baino lehen). Eskala txikiko azterlanei esker (kasu gutxi), metodologia kualitatiboek arretaren eta zaintzaren kalitatean eragiten duten ezkutuko dimentsioak identifikatzeko aukera ematen dute, eta aldaketa eta berrikuntza bultzatzeko moduari buruzko azalpen onargarriak ematen dituzte.

### 8.3. Metodologia parte hartzaileak

Parte hartzeko metodologiak ebaluazio-ziklo osoan erabiltzaileen/familien, profesionalen/adituen, teknikarien/erabaki-hartzaileen profilak txertatzeko aukera ematen duten tresnak dira, gizarte-zerbitzuen kalitatea eta kudeaketa hobetzeko prozesuetan inplikaturako eragile guztientzako adostasunak bermatzeko.

## 9. AKORDIOA. Zer zerbitzu ebaluatzeko

### 9.1. Adierazle eta serie estatistikoek ekoizpena

Gizarte-zerbitzuen (zentroak, erakundeak eta etxeak) kalitateari buruzko adierazleak sortzea eta estatistika-serieak garatzea funtsezko zerbitzu bat da, nazioartean identifikatutako ebaluazio-agentziak eskaintzen dituen. Hala, zerbitzu horiek izan daitezke:

- a) Anlisi estatistikoek arabera kalitate-estandarrak ezartzea, korrelazioak identifikatzeko eta kalitatea hobetzeko kausa-efektu hipotesiak testatzeko.
- b) Gizarte-zerbitzuek (zentroek, erakundeek eta etxeek) erabiltzaileei, senideei eta erakunde publikoei emandako arretaren kalitateari buruzko publikizitatea egitea.
- c) Gizarte-zerbitzuen kalitatearen hobekuntzan egindako aurrerapenak monitorizatzeko estatistika-serieak egitea.

### 9.2. Ebaluazio-prozesuetan laguntzea

Nazioarteko esperientziak iradokitzen du ebaluazio-agentziek ikasteko eta kalitatea hobetzen laguntzeko espazioak garatzen dituztela, bai zentroeiei, erakundeek eta, oro har, gizarte-zerbitzuei dagokienez. Horrela, ebaluazio-prozesuak ezartzeko laguntza-zerbitzuak (tresna teknikoak eta prestakuntza/trebakuntza) eskaintzea funtsezko elementu bat da ebaluazio-sistema bat garatzeko.

### 9.3. Informazio- eta komunikazio-zerbitzuak

Nazioarteko esperientziak erakusten du ebaluazio-agentziek informazio estatistikoko zerbitzuak garatzen dituztela arreta- eta zaintza-ereduetako joerei eta aldaketei buruzko ebidentzia sortzeko. Bestalde, agentziek komunikazio-sistemak dituzte zentroak, zerbitzuak ematen dituzten erakundeak eta etxez etxeko arreta-zerbitzuak ebaluatzeko eta egiaztatzeko prozesuen emaitzak zabaltzeko.





### **III. KAPITULUA**

Ebaluazioaren bost  
printzipio gidari  
gizarte-politketan





### III. KAPITULUA

## Ebaluazioaren bost printzipio gidari gizarte-politikan

Kapitulu honetan, Gipuzkoako gizarte-politikan ebaluazio-prozesuak bideratzeko proposatzen diren bost printzipio gidariak aurkezten dira. Printzipio horiek kontuan hartzea gomendatzen da, nabarmenduta kalitatearen ebaluazioa erantzukizun publikoa dela eta ebaluazio-prozesuak irizpide-independentzian oinarrituta garatu behar direla. Horrez gain, ebaluazioa emaitzetara eta inpaktuetara bideratu behar da (prozesuetara baino lehen), eta horrek esan nahi du gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta onuradunen bizi-kalitatea eta ongizatea ebaluatzen bideratu behar dela (zerbitzuen kudeaketaren kalitatera baino lehen).

#### **1. printzipioa. Gizarte-zerbitzuen kalitatea bermatzea erantzukizun publiko bat da**

Lehen printzipioak ezartzen duenez, gizarte-zerbitzuen hornidura edo zuzeneko kudeaketa hainbat eragile publikok, pribatuk edo sozialek egin badezakete ere, gizarte-zerbitzuen kalitatearen bermea erantzukizun publiko bat da. Erantzukizun hori hainbat mekanismoren bidez bermatzen da, hala nola gizarte-zerbitzuen erregulazioaren, ikuskapenaren, egiaztapenaren eta ebaluazioaren bidez. Ebaluazio-prozesuetan parte hartzea eta ebaluazio horien emaitzak, bestalde, kontuan hartu behar dira erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuak hitzartzeko eta kontratatzeko prozesuetan, gure inguruko herrialdeetan gertatzen den bezala.

#### **2. printzipioa. Irizpidearen independentzia eta autonomia bermatzea ebaluazioaren kudeaketan**

Bigarren printzipioak ezartzen duenez, arretaren, zainketen eta laguntzen kalitatea ebaluatzen prozesuetan irizpide-independentsia izateak bere egiten du ebaluazio parametro objektibo eta neutraletan oinarrituta egiten dela, kalitate- eta eraginkortasun-estandar adostu eta publikoetan oinarrituta, hau da, irisgarriak eta ulegarriak ebaluazioaren subjektu/xede diren erakunde eta zerbitzu guztientzat. Ebaluazio-prozesuetan, kudeaketa-autonomiak esan nahi du kalitatea ebaluatzen prozesuak, plangintza eta ebaluazio-tresnak kudeaketa eta irizpidea alde batera utzita aplikatzen direla, nahiz eta sektore publikoak sustatu eta finantzatzen dituen.

#### **3. printzipioa. Ebaluazioa ebidentziak sortzera eta kontuak ematera bideratzea**

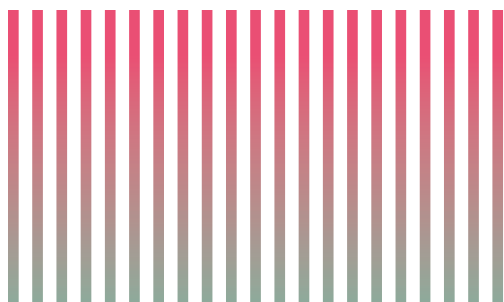
Hirugarren printzipioak ezartzen du gizarte-zerbitzuen kalitatea hobetzeko ebaluazioak gai izan behar duela ikerketa enpiriko sendo eta adostuaren metodologietan oinarritutako ebidentzia sortzeko. Ebidentzia sortzea gizarte-zerbitzuen kalitatea hobetzeko prozesuen inguruko erabakiak hartzeko euskarri ezin hobea da, baina gizarte-zerbitzuen kalitateari buruzko gardentasuna ere eskaintzen du, baita gizarte-zerbitzu horien erabiltzaileen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzera bideratutako baliabide publikoen erabilerari buruzko kontuak ematea ere.

#### **4. printzipioa.** Gizarte-zerbitzuen bizi-kalitatearen ebaluazioa, pertsonalizazioa eta trantsizioa bultzatzea

Laugarren printzipioak ezartzen du gizarte-zerbitzuen kalitatea erabiltzaileen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeko tresna gisa hartu behar dela. Bizi-kalitatea hobetzeak esan nahi du gizarte-zerbitzuak erabiltzaileen/familien premietara, lehentasunetara eta itxaropenetara egokitzen direla, profesionalen, teknikarien eta erabakiak hartzen dituztenen interesak kontuan hartuta. Ikuspegi horretatik, ebaluazioaren zeregina da kalitatea hobetzen laguntzea eta gizarte-zerbitzuen arreta, zaintzak eta euskarriak gero eta pertsonalizatuago egoteko trantsizioa bultzatzea.

#### **5. printzipioa.** Ebaluazioa emaitzetara eta inpaktuetara bideratzea gizarte-zerbitzuen probisioan

Bosgarren printzipioak ezartzen du pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea faktore dinamikoen mende daudela bizi-ziklo osoan: pertsonalak (autozaintza), familiakoak (komunitate afektiboa), ekonomikoak (epe luzeko balia bideak), hezkuntzakoak (prestakuntza eta gaikuntza), instituzionalak (zerbitzu publikoak) eta komunitarioak (auzo-sareak eta tokiko erakundeen sareak). Pertsonen bizi-kalitatearen eta ongizatearen ikuspegi ekosistemiko horrek ondorio garrantzitsuak ditu ebaluazioaren ezarpenean eta garapenean. Horrela, ebaluazioa prozesuen kontrolerako eta kalitatearen kudeaketarako ereduetatik urruntzen da erakundeen eta instituzioen mailan, eta erabiltzaileen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzean lortutako emaitzak eta inpaktuak baloratzera jotzen du.



## **IV. KAPITULUA**

Azkenik, laugarren kapituluak hamabi gomendio ematen ditu gizarte-politketan ebaluazioa sustatzeko.





## IV. KAPITULUA

Azkenik, laugarren kapituluak hamabi gomendio ematen ditu gizarte-politiketan ebaluazioa sustatzeko.

Kapitulu honetan, Ongizate Estatuaren Etorkizunei buruzko Deliberazio Taldeak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank) gizarte-zerbitzuen sistema osoari egiten dizkion gomendioak aurkezten dira, gizarte-politiketan ebaluazio-eredu bat sustatzeko.

### 1. gomendioa. Arretaren, zainketen eta laguntzen eredu integral bat adostea gizarte-politiketan

Pertsonen bizitza osoko bizi-kalitateak eta ongizateak arretaren, zaintzen eta laguntzen ikuskera integralari erantzuten dio. Ikuspegi integral horrek esan nahi du artikulazio-espazioak garatu behar direla osasun-zerbitzuen, gizarte-zerbitzuen eta zerbitzu komunitarioen artean, bai etxeko arretarako, bai zentro eta erakundeetarako, haurtzarotik bizitzaren amaierara arte. Horrela, gizarte-zerbitzuen hornidura erakunde publiko, pribatu eta sozialek arreta, zaintza eta laguntza garatzeko hainbat eginkizun betetzen dituzten sare baten esparruan egiten da. Kalitatea bermatzeko esparru integral batek zentroak, erakunde hornitzaileak eta zerbitzuak ebaluatzea ez ezik, pertsonen zaintzaren bizi-ziklo osoa ebaluatzea ere eskatzen du.

Gomendatzen da gutxieneko adostasunak sortzeko prozesu ireki bat abian jartzea gizarte-politiketan arreta, zaintza eta laguntzen eredu integral bat diseinatzeko, zainketen bizi-zikloaren ikuspegi oinarrituta eta gizarte-zerbitzu guztientzat (zentroak, erakunde hornitzaileak eta etxeak).

### 2. gomendioa. Gizarte-politiketan ebaluazio-agenda bat diseinatzea eta garatzea

Gizarte-politiketan ebaluazio-sistema baten sustapena agenda integral eta adostu baten inguruan egituratu behar da. Agenda horrek zehaztuko du zer ebaluatzen den, nola ebaluatzen den, nork ebaluatzen duen eta noiz ebaluatzen den, besteak beste. Agenda horrek orientabideak eman behar ditu ebaluazio-sistema baten kalitate-estandarrei, berrikuntza-printzipioei eta espero diren inpaktuei buruz. Sistemaren nozioak iradokitzen du ebaluazio-sare bat abian jartzea, hainbat ebaluazio-nodok osatua, eta honako hauek osatua: erabiltzaileak/familiak, erakundeak, zentroak eta gizarte-politiketan inplikaturako erakundeak (enpresak, hirugarren sektoreko erakundeak, administrazio publikoak, unibertsitateak).

Gomendatzen da estrategia parte-hartzaile bat abian jartzea gizarte-politiketan arreta, zaintza eta laguntzen eredu integrala ebaluatzeke agenda diseinatzeko. Agenda horrek ezarri behar du zer ebaluatu, nola ebaluatu, noiz ebaluatu eta beste parametro batzuk arreta- eta zaintza-eremuen (zentroak, erakunde hornitzaileak eta etxeak) hobekuntza eta ziurtapena sustatzeko. Agendak ibilbide-orri bat ezarri beharko luke Gipuzkoako Zainketak Ebaluatzeke Agenzia bat diseinatu eta abian jartzeko.



### 3. gomendioa. Gizarte-politikan ebaluazioa garatzeko agentzia bat diseinatzea eta abian jartzea

Gizarte-politikan ebaluazio-sistema bat bultzatzeko, egitura instituzional bat behar da, kalitate-ebaluazioaren helburuak, prozesuak eta emaitzak kudeatuko dituen, haiei euskarri eta legitimitate instituzionala emango diena eta zentro, erakunde eta gizarte-zerbitzuetan izango duen eragina aztertuko duena. Gipuzkoan Zaintzak Ebaluatze Agentzia bat diseinatu eta abian jartzeak aukera eman behar du, hura diseinatzeko eta abiarazteko baldintza instituzionalak gain, ibilbide-orri bat ezartzeko, gizarte-zerbitzuen sisteman ezartzeko faseak zehazteko.

Gomendatzen da Gipuzkoan Zaintzak Ebaluatze Agentzia bat diseinatu eta garatzera bideratutako estrategia instituzional bat abian jartzea, gizarte-politikan arreta, zaintza eta laguntzen eredu integrala ebaluatze agenda operazionalizatzeke. Agentzia gune instituzionala eta sarekoa da, bizitzaren ziklo osoan pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeko arreta, zaintzak eta laguntzak ematen diren eremuak ebaluatzeke.

### 4. gomendioa. Kalitate-estandarrak diseinatzea eta baliozkotzea, ebaluazio integrala garatzeko

Kalitate-estandarrak definitzea funtsezko pieza bat da gizarte-politikan ebaluazio integrala garatzeko. Estandarrek ezartzen dute zer den kalitatea, nola ebaluatzen den eta zer eragin espero den. Estandarrek aukera ematen dute kalitatea egiaztatzeke (adierazleak) eta ebaluazio-irizpideak publiko egiteke (gardentasuna). Estandarrak adostu egin behar dira. Kalitatea ebaluatzeke estandarrak, prozesuak eta tresnak zentroekin, erakunde hornitzaileekin eta erabiltzaile/familiekin adostea eta baliozkotzeak ebaluazioaren zilegitasuna indartzen du.

Gomendatzen da ebaluazio integraleko agenda operazionalizatzeke aukera emango duten kalitate-estandarrak diseinatzeko espazio tekniko parte-hartzaileak abian jartzea. Estandar horiek funtsezkoak dira Gipuzkoako Zaintzak Ebaluatzeke Agentziaren esparruan ebaluazioa garatzeko, bizi-ziklo osoan pertsonen bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeko arreta, zaintzak eta laguntzak ematen diren eremuetan.

### 5. gomendioa. Ebaluazio integratuko prozesuak ezartzeko gidak, gidalerroak eta eskuliburuak prestatzea

Gidak, gidalerroak eta eskuliburuak prestatzeak kalitate-estandarrak operazionalizatzeke ahalbidetzen du. Eskuliburu horiek berrikusi eta eguneratu egin behar dira, esperientziaren arabera. Ebaluazio-gidak eta -eskuliburuak argitaratzeke kalitate-ebaluazioaren parametroak publiko eta erabilgarri egiten dituzten euskarriak dira. Dokumentu publiko horiek erraztuko dute kalitatea hobetzeko eta gizarte-zerbitzuetako arretaren, zainketen eta laguntzen pertsonalizazioa bultzatzeko antolamendu- eta lanbide-praktikak bateratzea eta hobetzeke.

Gomendatzen da ebaluazio integratuko estandarrak operazionalizatzen dituzten gidak, gidalerroak eta eskuliburuak baliozkotzeke metodologiak eta ekipo teknikoak abian jartzea. Gida eta eskuliburu horiek funtsezko dokumentu gisa txertatuko lirateke Gipuzkoan Zaintzak Ebaluatzeke Agentzia sortzeke.

### 6. gomendioa. Gizarte-politikak ebaluatzeke prestakuntza-programak diseinatzea eta abian jartzea

Teknikarien (administrazio publikoak), profesionalen (zentroak eta erakundeak) eta erabiltzaileen/familien (onuradunak) prestakuntza funtsezkoa da ebaluazio-prozesuei euskarri tekniko eta operatiboa emateke. Prestakuntzak aukera ematen du kalitatearen ebaluazio- eta ziurtapen-prozesuei buruzko ikuspegi komun eta partekatua bat erakitzeke zentronen, erakundeen, gizarte-zerbitzuen eta erabiltzaile/familien artean.

Gomendatzen da talde teknikoak eta baliozkotzeke metodologiak abian jartzea, publiko mota desberdinentzako (teknikariak, profesionalak eta erabiltzaileak/familia) prestakuntza-programak diseinatzeko. Programek modu praktiko eta ulergarrian operazionalizatzen dituzte ebaluazio integratuko estandarrak operazionalizatzen dituzten gidak eta eskuliburuak. Prestakuntza-programak funtsezko euskarri gisa sartuko lirateke Gipuzkoako Zaintzak Ebaluatzeke Agentziaren sorreran.

## 7. gomendia. Ebaluazio-sare bat diseinatzea eta abian jartzea (profesionalak eta erabiltzaileak)

Sareetan oinarritutako ebaluazioa ebaluazio-gobernantza bultzatzeko modu eraginkor bat da. Ebaluazio-gobernantzak ebaluatzeko eta egiaztatze hainbat nodo egituratzen ditu, eta horietan hainbat ebaluazio-profilek parte hartzen dute: teknikariak (gizarte-zerbitzuak), profesionalak (erakundeak), erabiltzaileak/familiak (onuradunak) eta politiken kudeatzaileak (administrazio publikoak). Gobernantza ebaluatzaileak gizarte-zerbitzuen kalitatearen, eraginkortasunaren eta inpaktuaren ebaluazioari eta egiaztapenari buruzko erabakien zilegitasuna bermatzen du.

Gomendatzen da pertsona teknikoek, profesionalek, erabiltzaileak/familiak eta erabakiak hartzen dituzten pertsonak osatutako ebaluazio-nodoak diseinatzea eta abian jartzea, gizarte-zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatze prozesuetan sar daitezela.

## 8. gomendia. Gizarte-zerbitzuak ebaluatzeko prozesuak ezartzea (zentroak, erakundeak eta etxeak)

Gipuzkoako Zaintzak Ebaluatzeko Agentziaren esparruan, ebaluazio-estrategia bat diseinatzea, ebaluazioa zentroetan, erakunde hornitzaileetan eta etxeetan nola ezartzen den planifikatzeko (ebaluazio-batzordeak eratzea, ebaluazio-prozesuak eta -tresnak, ziurtagiriak, etab.). Hala, ibilbide-orri bat diseinatu behar da Gizarte Zerbitzuen eremuan ebaluazio integrala ezartzeko, bai lehen mailako arretari dagokionez, bai bigarren mailako arretari dagokionez.

Gomendatzen da zentroan, erakunde hornitzaileetan eta etxeetan ebaluazioa ezartzeko ibilbide-orri bat diseinatzea eta adostea. Ebaluatu eta ziurtatu beharreko arreta- eta zaintza-eremuen konplexutasuna eta aniztasuna kontuan hartuta, gomendatzen da lehentasunak ezartzea eta ebaluazio-prozesuen ezarpena planifikatzea, eggingarritasunaren eta emaitza hobeen arabera.

## 9. gomendia. Ebaluazio integralen prozesuei eta emaitzei buruzko estatistikak eta adierazleak garatzea

Gipuzkoako Zaintzak Ebaluatzeko Agentziaren esparruan, garrantzitsua da kalitatearen ebaluazioaren eta ziurtapenaren prozesuei eta emaitzei buruzko estatistikak egiteko sistema bat egituratzea. Bi funtzio horiek funtsezkoak dira ebidentzia enpirikoan oinarritutako arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduak identifikatzeko. Horretarako, aurretik zeuden estatistika-sistemak integratu behar dira, eta euskarri berriak garatu behar dira datuak eta estatistikak kudeatzeko, arretaren, zainketen eta laguntzen ebaluazio-eremuen arabera (zentroak, erakunde hornitzaileak, udalak, etxeak).

Gomendatzen da aurretik zeuden estatistika-sistemak integratzea eta Gipuzkoako Zaintzen Ebaluazio Agentziaren esparruan adostutako ebaluazio-estandarrei lotutako datuak ekoizteko sistema berriak garatzea. Sistema horiek aukera eman behar lukete zaintza-patroiak identifikatzeko, serie estatistikoak egiteko (luzetarako analisiak), eta sarbide publikoko informazioa sortzeko eta zentro eta erakunde hornitzaileen arteko ebaluazio eta egiaztapenari buruzko konparazio irekiak egiteko.

## 10. gomendia. Ebaluazio integratua gizarte-zerbitzuen ikuskapen-, ituntze- eta kontratazio-zerbitzuekin koordinatzea

Gizarte-zerbitzuen kalitatearen ebaluazioa eta ikuskapena kalitatearen bermeari lotuta dauden bi funtzio publiko dira. Gipuzkoako Zaintzak Ebaluatzeko Agentziaren esparruan, koordinazio-espazio bat garatu behar da bi funtzio talde hauen artean: kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko funtzioak; eta berrikuntzaren eta kalitatearen kudeaketa aurreratuaren barne-unitatearen eta gizarte-zerbitzuen ikuskapen-funtzioak. Kalitate-bermeekin lotutako hiru funtzio horien arteko bereizketa eta artikulazioa errazteko.

Gomendatzen da kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatze eginkizunak gizarte-zerbitzuen ikuskapen-eginkizunekin eta Gizarte Zerbitzuen Zorroa osatzen duten zerbitzuak hitzartzeko eta kontratazio publikoa egiteko prozedurekin koordinatzeko arau- eta antolamendu-esparru bat diseinatzea eta garatzea.

## 11. gomendioa. Komunikazioko eta ebaluazio-emaitzen kontuak emateko estrategia bat garatzea

Zentro eta erakunde hornitzaileetako kalitate-ebaluazioaren txostenak eta emaitzak argitaratzea funtsezkoa da erabiltzaileei/familiei zerbitzuen kalitateari buruzko informazioa emateko, bai eta administrazio publikoei zerbitzuen eraginkortasunari buruzko informazioa emateko ere. Bestalde, gizarte-zerbitzuen kalitateari eta eraginkortasunari buruz gizarteari komunikatzea funtsezkoa da pertsonen kalitatea eta ongizatea hobetzeko arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduaren trantsizioari buruzko informazioa emateko.

Gomendatzen da gizarte-zerbitzuak ematen dituzten zentroyen eta erakundeen kalitatearen emaitzei buruzko komunikazio- eta kontu-emateko estrategia bat diseinatzea eta bultzatzea. Bestalde, ereduaren trantsizioari eta pertsonen bizi-ziklo osoko bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeari buruzko komunikazio-estrategiak bultzatzea.

## 12. gomendioa. Gizarte-politikak ebaluatzeko nazioarteko sare bat garatzea

Gizarte-zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatzeko nazioarteko agentziekiko lotura ikaskuntza-iturri garrantzitsu bat da. Beste ebaluazio-ingurune eta -esperientzia batzuetatik ikasteak areagotu egin dezake Gipuzkoako Lurralde Historikoan egindako ebaluazioen legitimitatea eta alderagarritasuna.

Gomendatzen da nazioarteko ebaluazio-sare bat garatzea eta indartzea. Sare horretako kideek kanpoko ebaluatzaile gisa parte hartu ahal izango dute Gipuzkoako gizarte-zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatzeko prozesuetan. Ildo horretan, sustatzen da Gipuzkoako politika sozialen kalitatearen ebaluazioari buruzko gomendio hauek egiteko garatutako benchmarking-prozesuen esparruan eraikitako sareak indartzea.